



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# AUTORIDAD PORTUARIA

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA  
CALIDAD EN LOS SERVICIOS.  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DIRECCIÓN DE  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Realizada en marzo 2023 y publicada en abril 2023.

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

[T](#) [F](#) [I](#) [Y](#) [T](#) @PORTUARIARD



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ASPECTOS TÉCNICOS

- Se utilizó como universo el número de empresas que solicitaron los servicios en el mes de septiembre del año 2022 al mes de febrero del año 2023.
- Se encuestaron los servicios solicitados de forma presencial y vía VUCERD.
- La muestra fue seleccionada atendiendo al resultado de la calculadora de muestras (detalles en la ficha técnica de cada servicio), con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%.
- La encuesta fue realizada vía telefónica.

# DIMENSIONES A CONSIDERAR



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

## Elementos Tangibles del servicio

1. La comodidad en el área de espera de los servicios, en la Institución.
2. Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
3. El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
4. Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
5. La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
6. La modernización de las instalaciones y los equipos.

# DIMENSIONES A CONSIDERAR



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

## Eficacia/Confiability

1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.
2. El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.

## Capacidad de Respuesta

1. El tiempo que dedica el personal que atiende al cliente.
2. El tiempo de espera hasta que atienden al cliente.
3. El tiempo que normalmente tarda la Institución para dar respuesta al servicio solicitado.
4. La disposición de ayuda en la obtención del servicio solicitado.

# DIMENSIONES A CONSIDERAR



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

## Profesionalidad/Confianza en el Personal

1. El trato que da el personal, inspira confianza?.
2. La profesionalidad del personal que da el servicio.

## Empatía/Accesibilidad

1. La información que se le proporciona al cliente sobre el trámite o gestión, es suficiente y útil?.
2. El horario de atención al público.
3. La facilidad con que se consigue una cita.
4. Facilidad de localizar las instalaciones de la institución.
5. Claridad y comprensión de la información proporcionada.
6. La atención personalizada que le brindaron al cliente.

# ENFOQUE DE LA ENCUESTA



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## La encuesta se enfoca en 6 servicios

1. Autorización de Permiso a los Puertos (presencial).
2. Renovación de Licencias (presencial y vía VUCERD).
3. Servicio de Descuento en Parqueo de Vehículos Importados (presencial).
4. Servicio de Licencia de Ship Chandler (presencial y vía VUCERD).
5. Servicio de Licencia de Agentes Consignatarios de Buques (presencial y vía VUCERD).
6. Servicio de Renovación de Licencia de Remolcadores (presencial y vía VUCERD).



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

# **RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

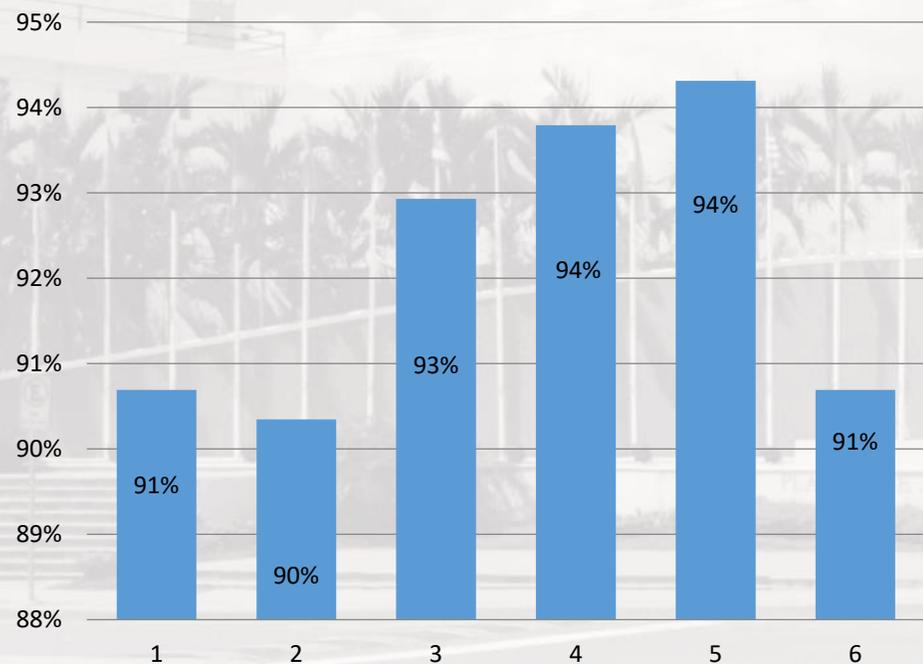
[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) [@PORTUARIARD](#)

# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.

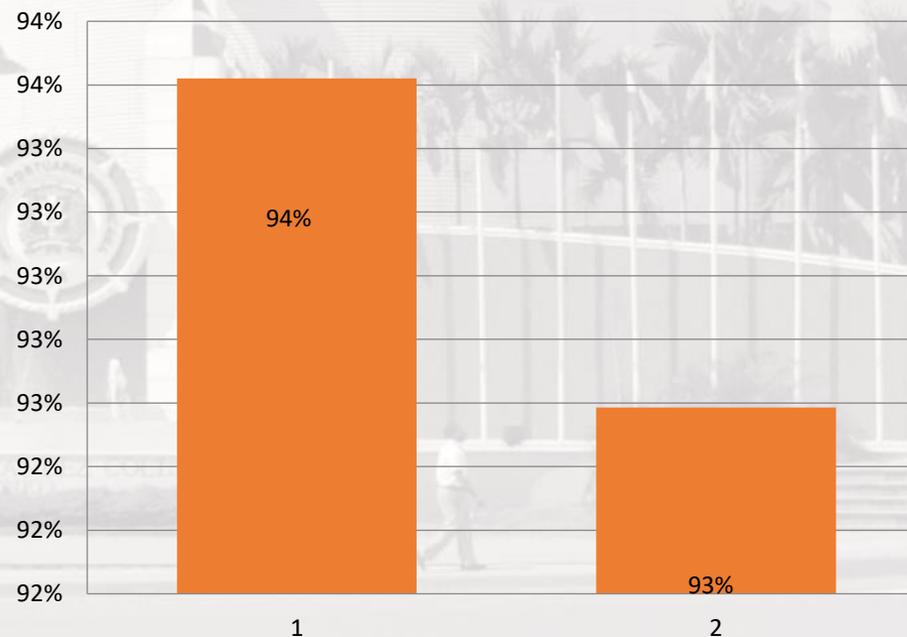


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

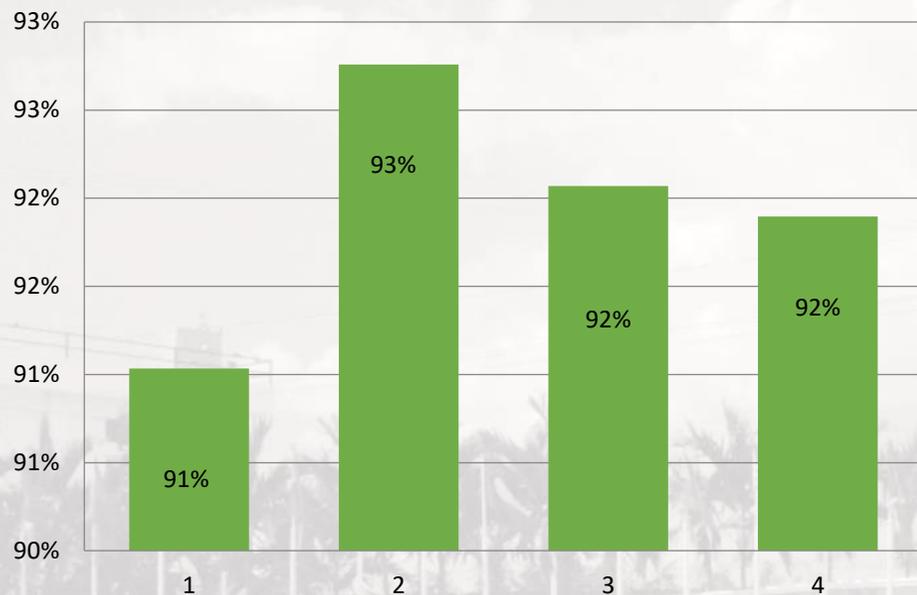
## ELEMENTOS TANGIBLES



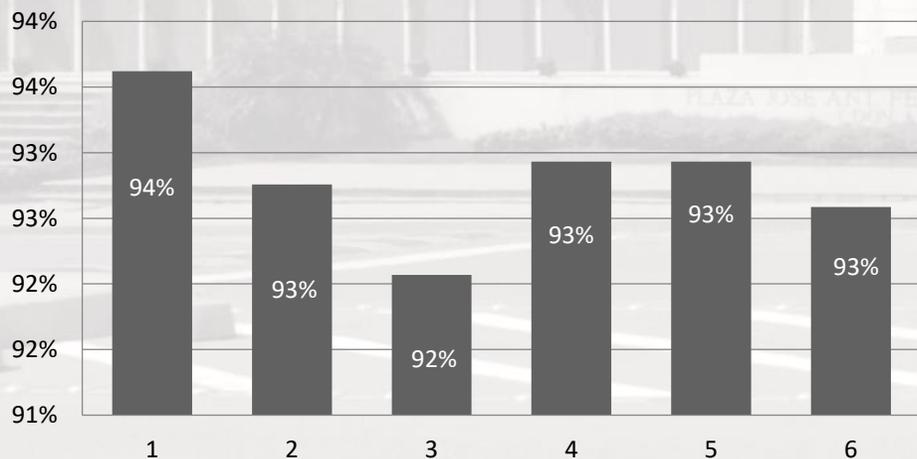
## EFICACIA/CONFIABILIDAD



## CAPACIDAD DE RESPUESTA



## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

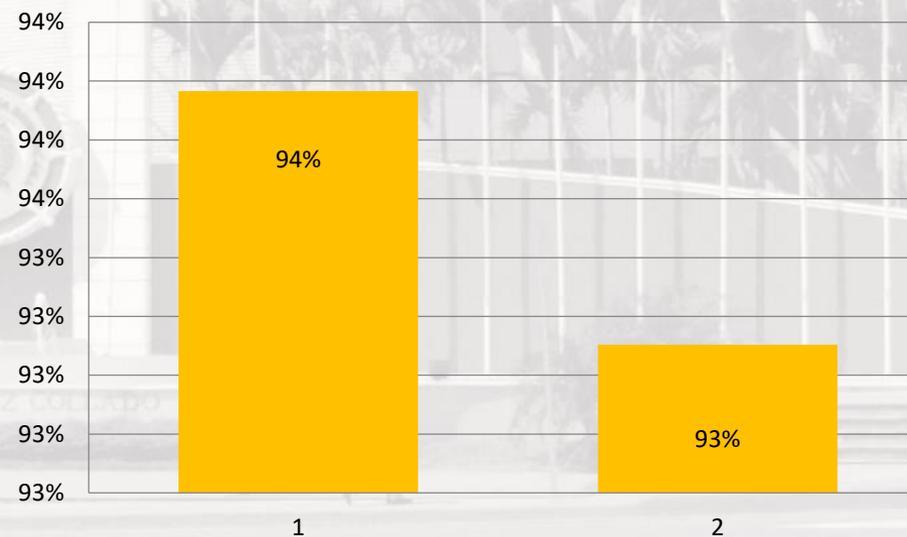


## AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA

## PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

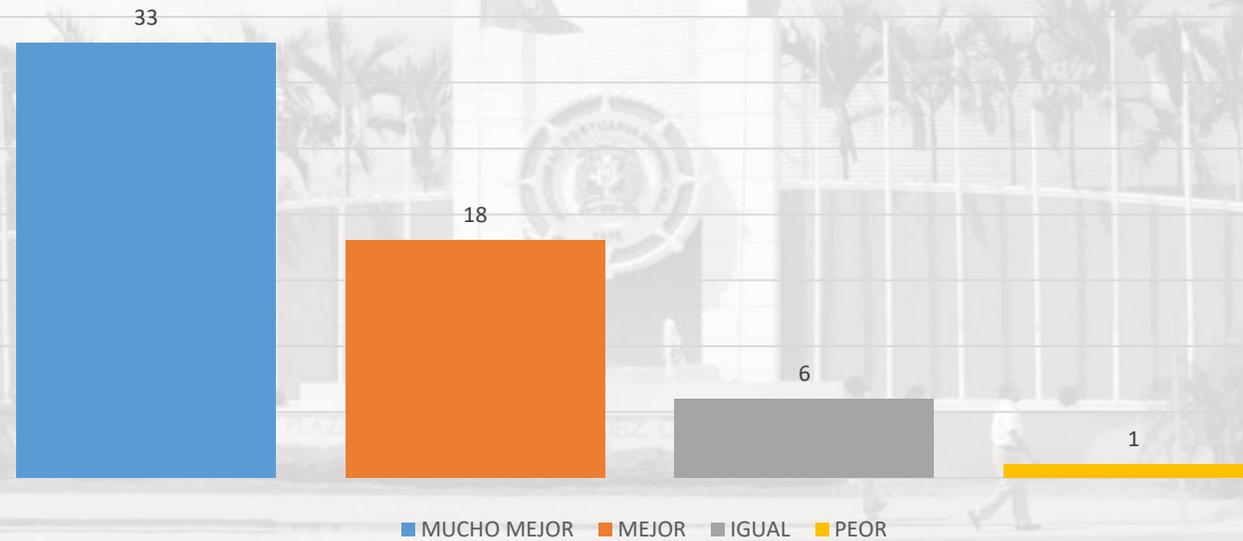


# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO

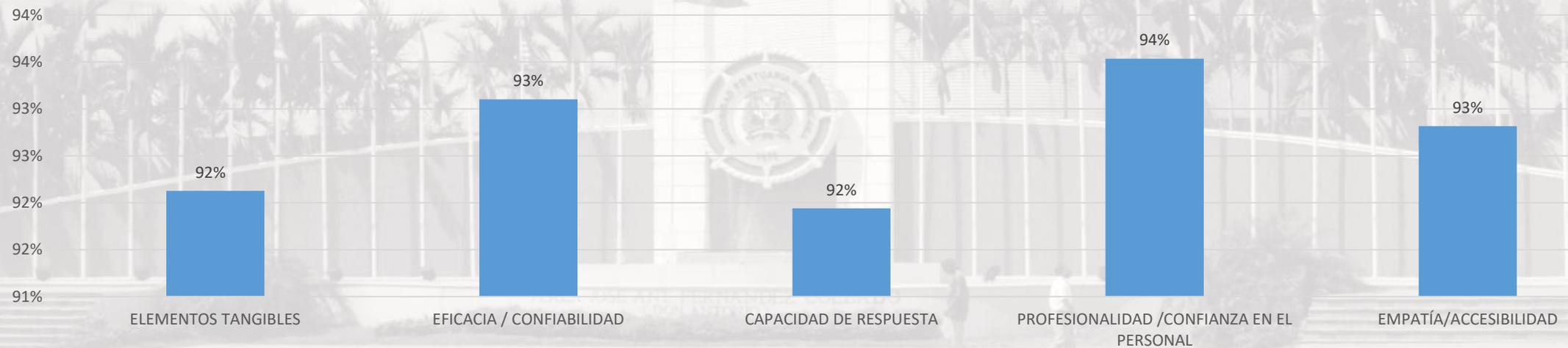


# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES



# AUTORIZACIÓN DE PERMISO A LOS PUERTOS PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

93 %

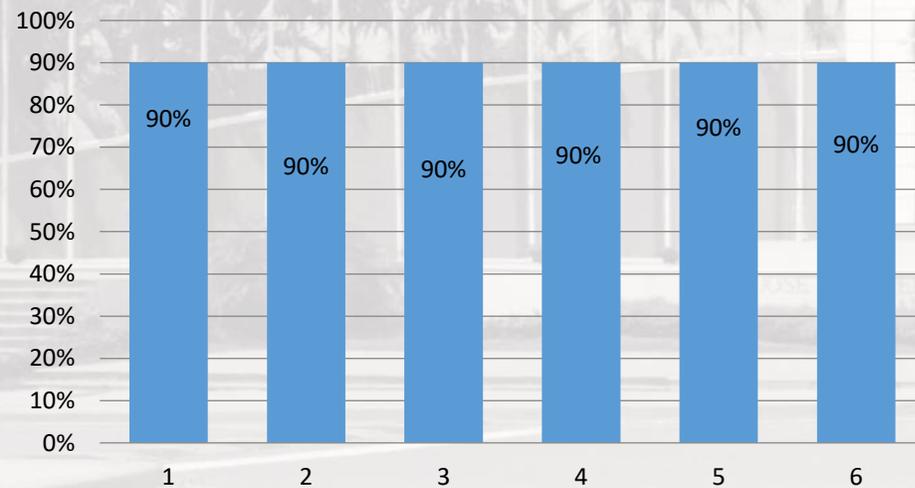


# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

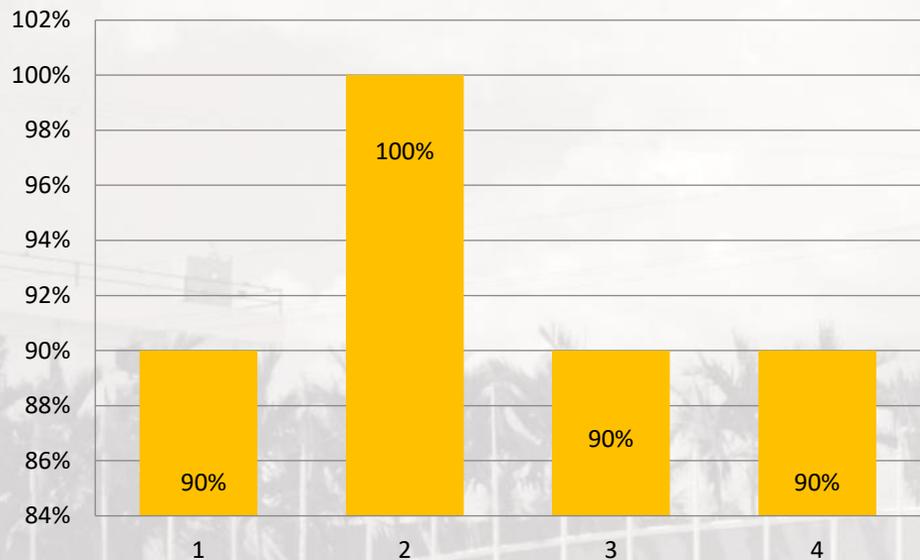
## ELEMENTOS TANGIBLES



## EFICACIA/CONFIABILIDAD



## CAPACIDAD DE RESPUESTA

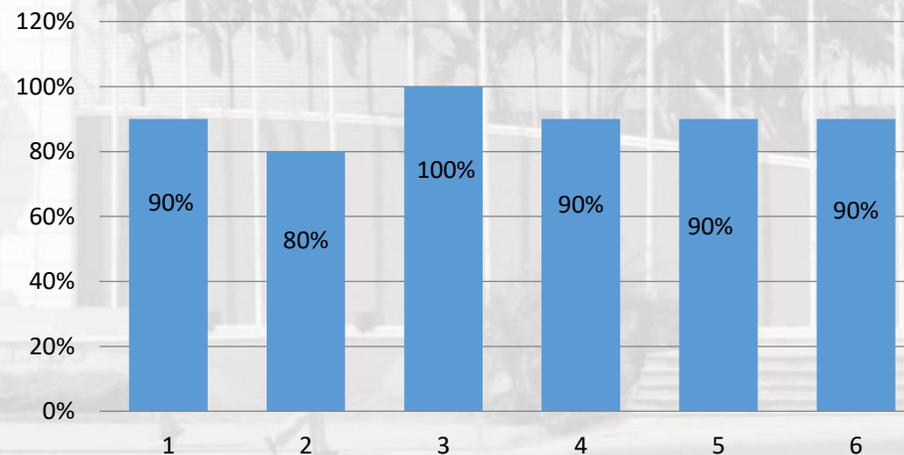


## SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



## PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

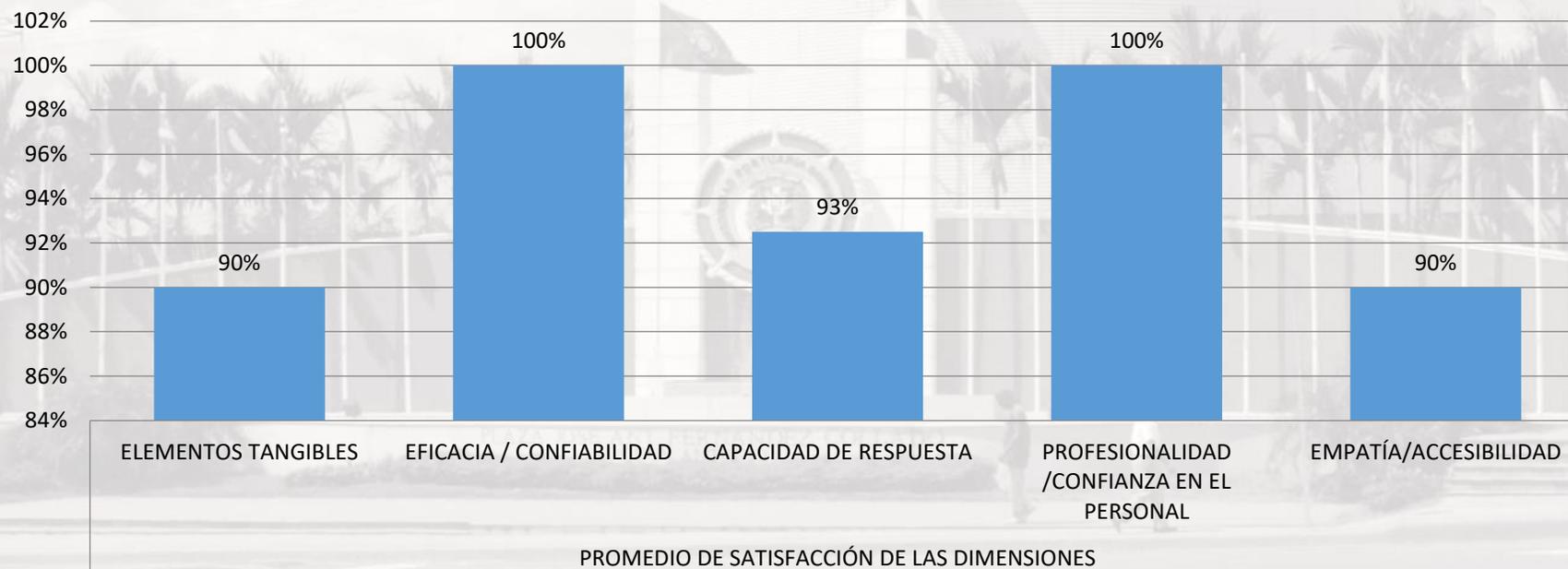
## MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

95 %

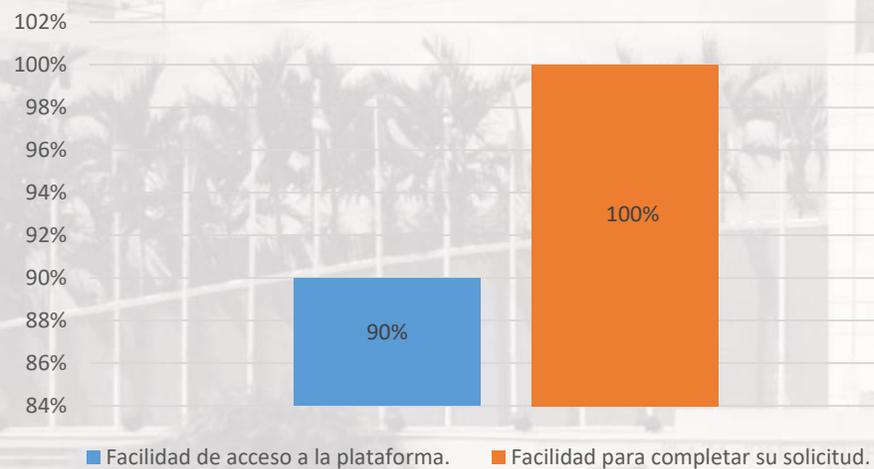


# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VIA VUCERD.

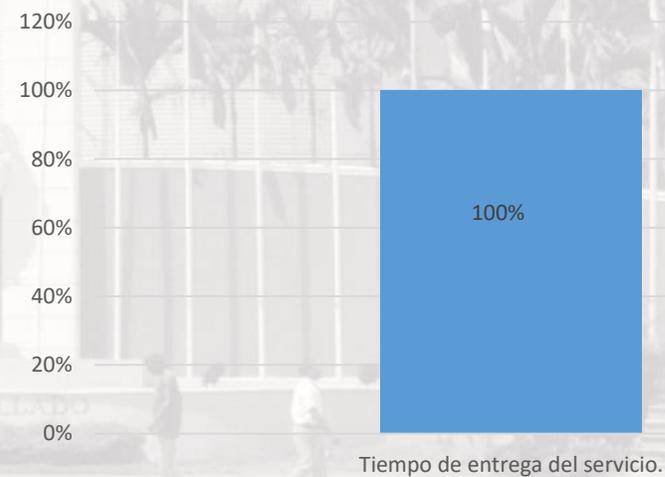


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ACCESIBILIDAD



## TIEMPO DE RESPUESTA

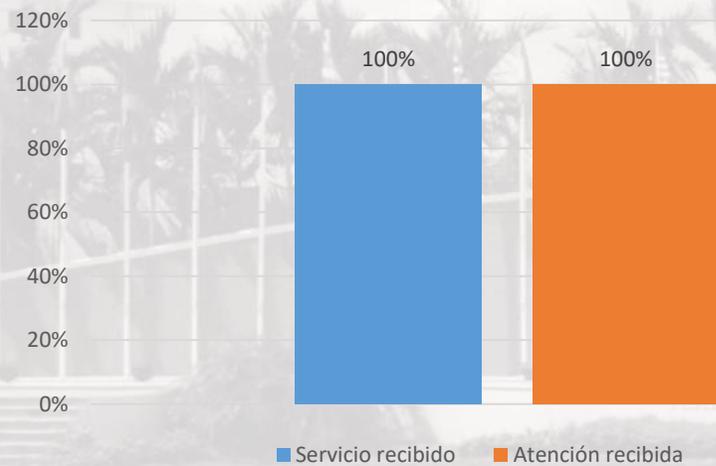


# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VIA VUCERD.

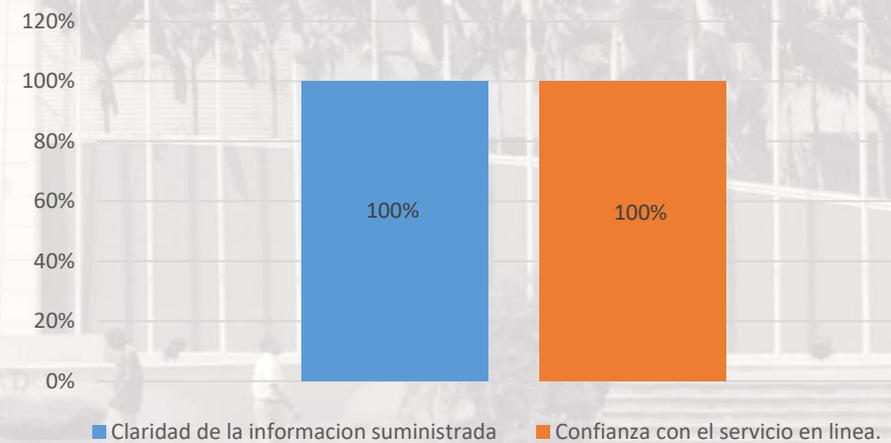


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## PROFESIONALIDAD



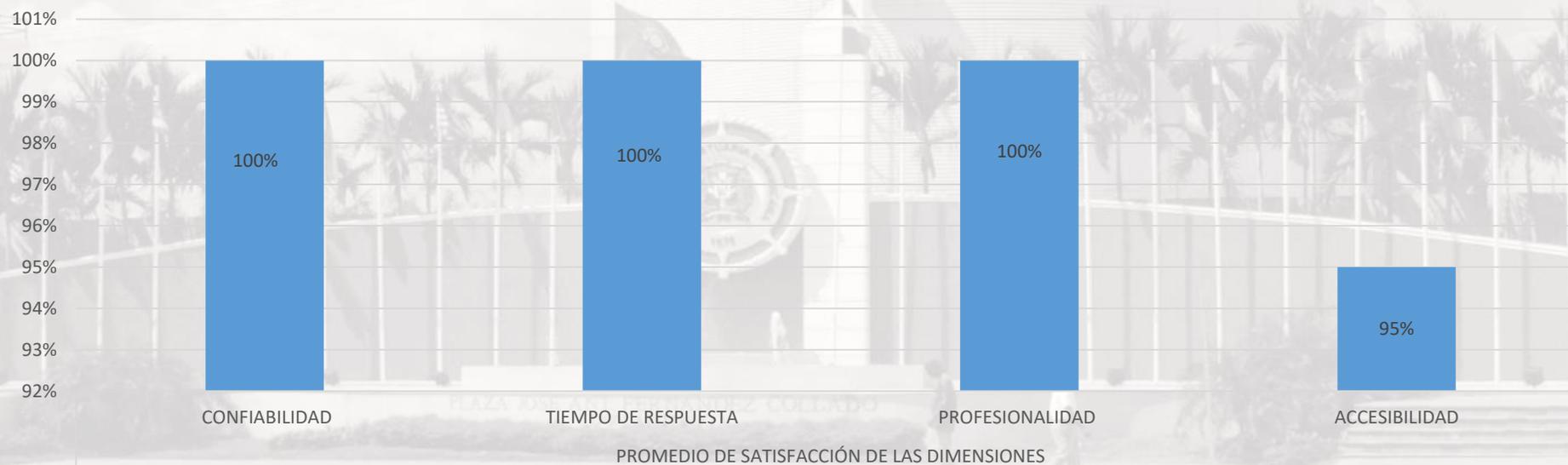
## CONFIABILIDAD



# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VIA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



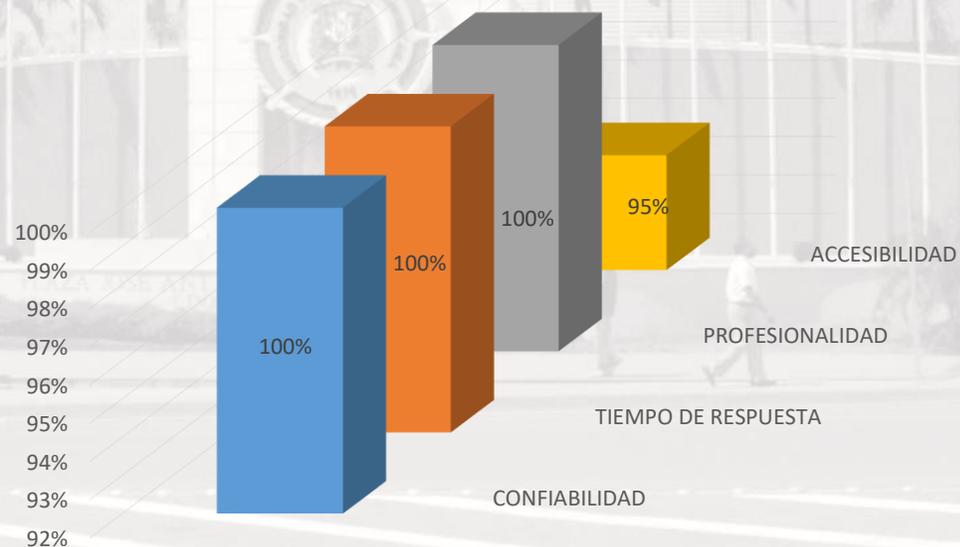
# SERVICIO DE LICENCIAS SHIP CHANDLER VIA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN**

**99 %**

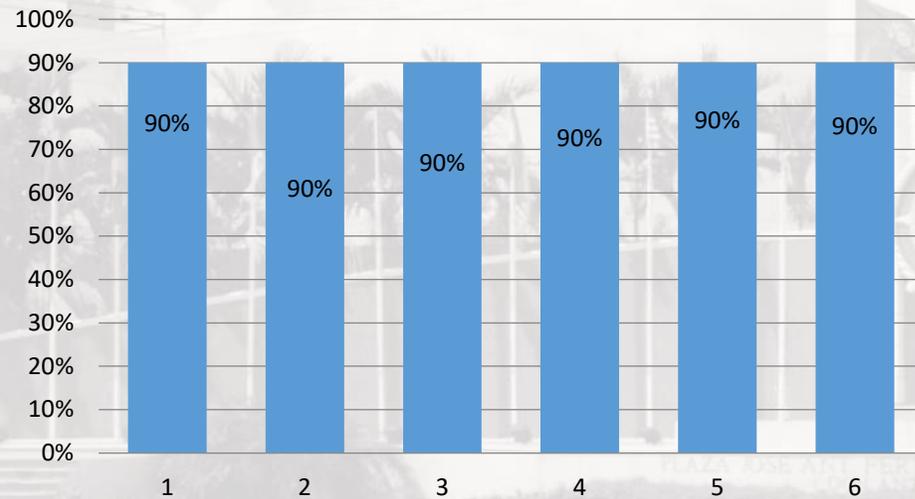


# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## **ELEMENTOS TANGIBLES**



## **EFICACIA/CONFIABILIDAD**

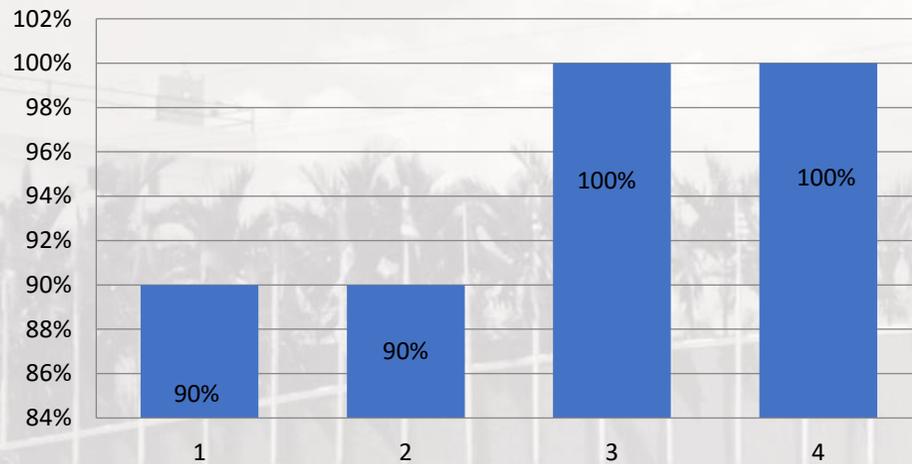


# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.

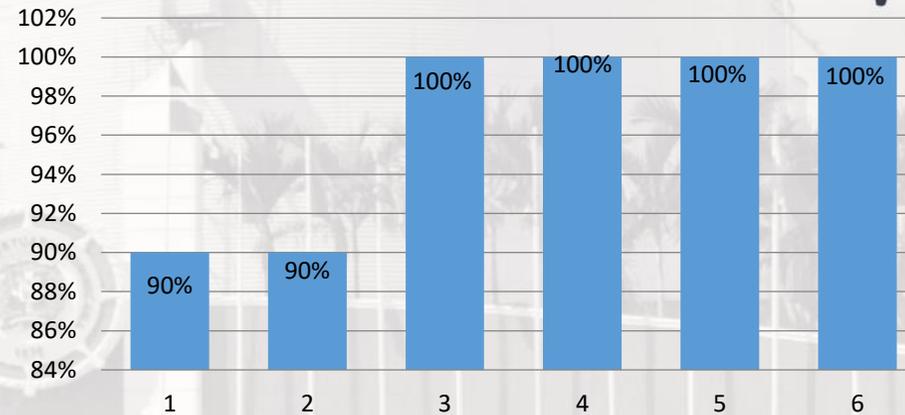


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

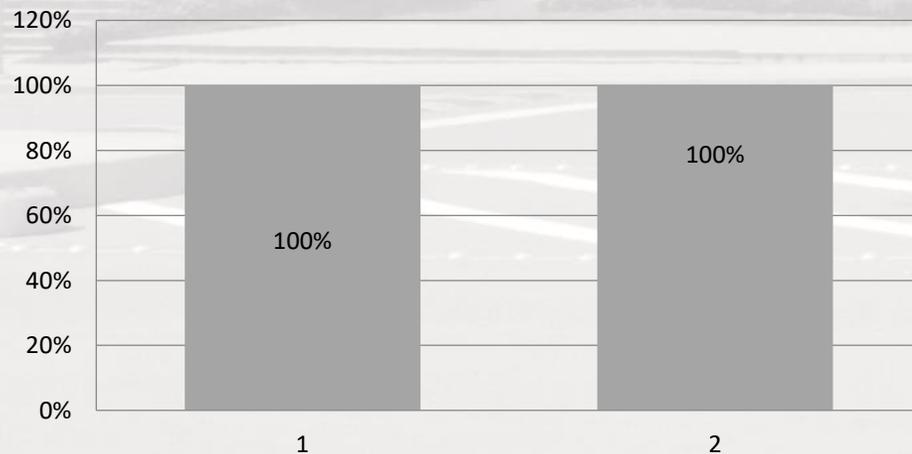
## CAPACIDAD DE RESPUESTA



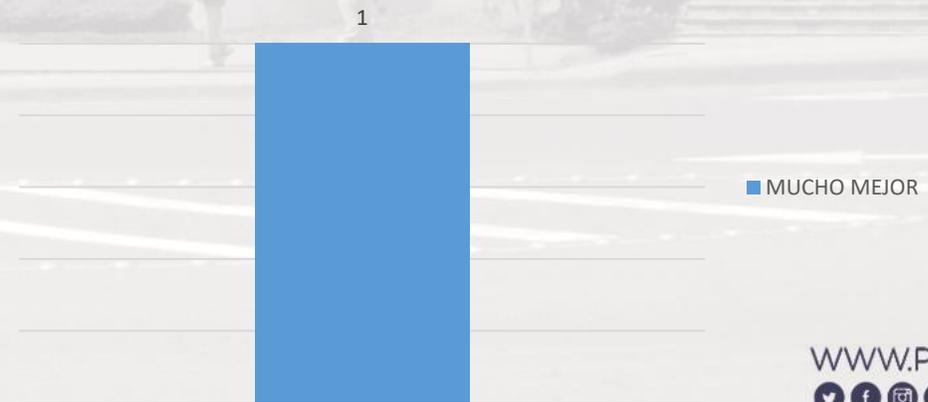
## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



## PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



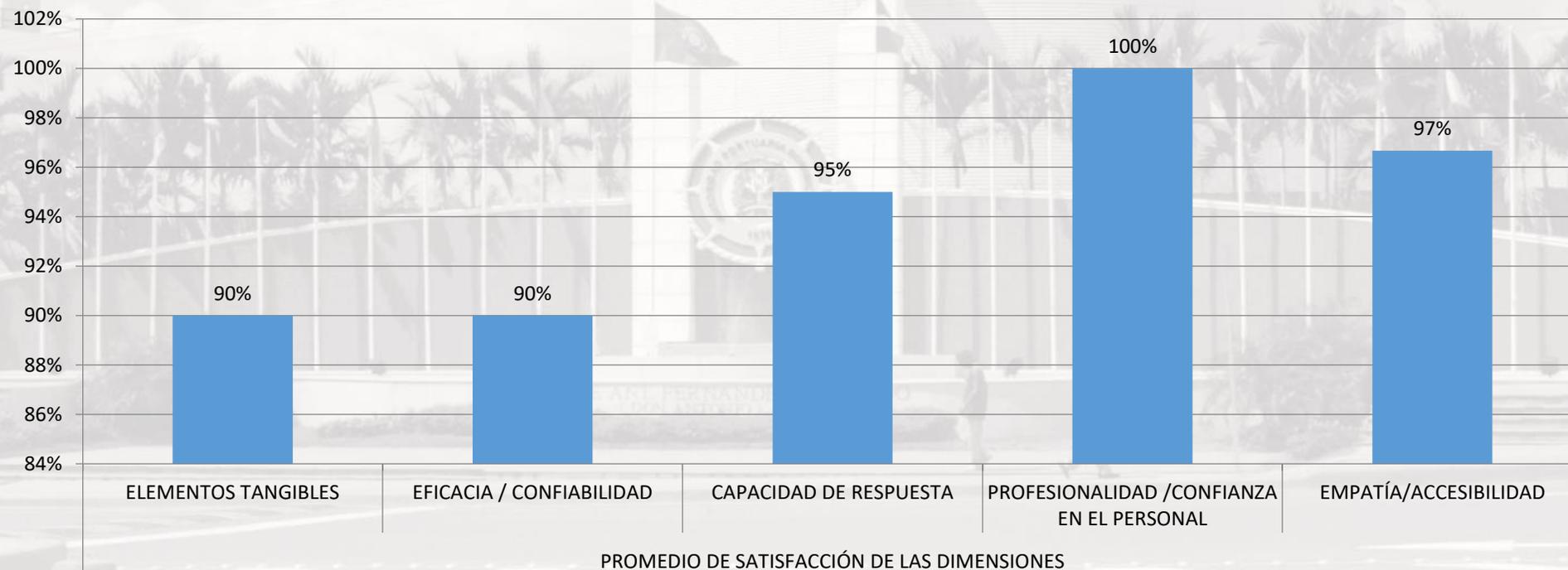
## MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

94 %

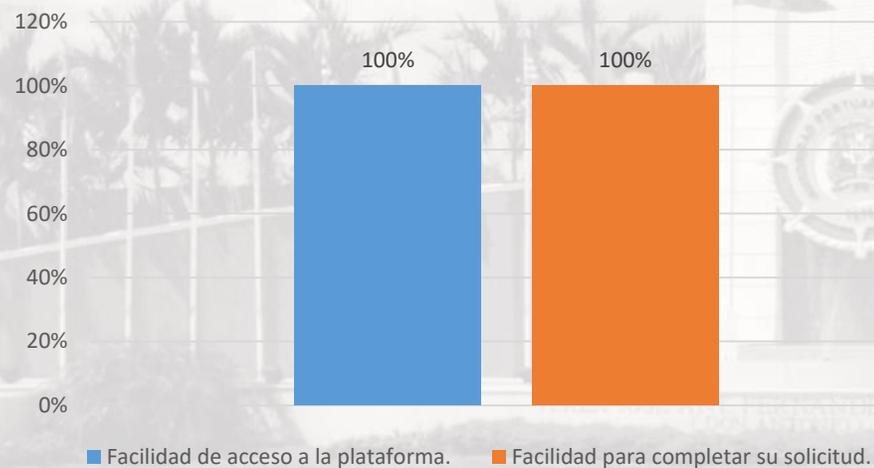


# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

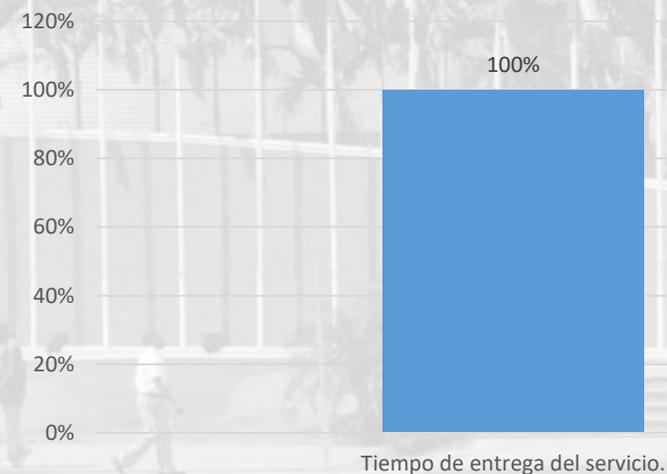


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ACCESIBILIDAD



## TIEMPO DE RESPUESTA



# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.

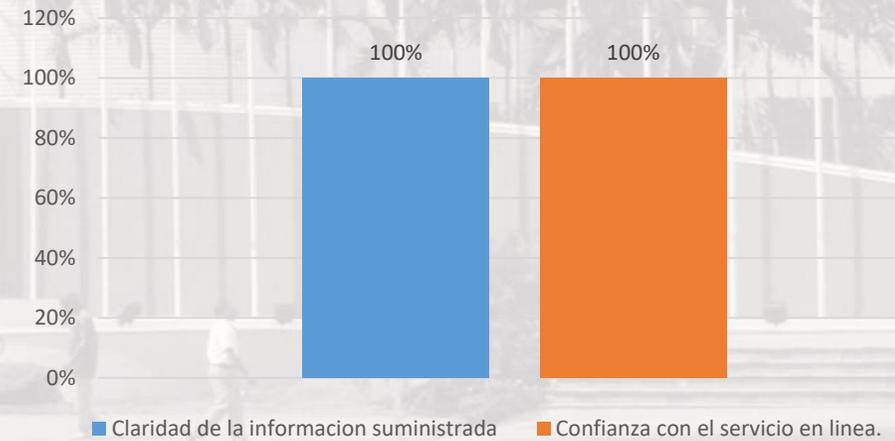


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## PROFESIONALIDAD



## CONFIABILIDAD



# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



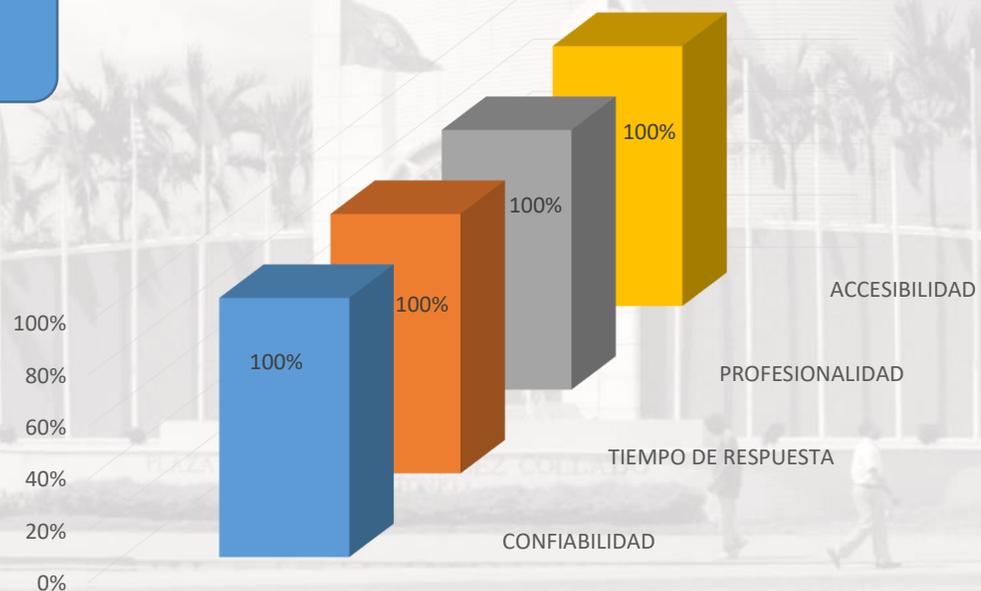
# SERVICIO DE RENOVACIÓN LICENCIAS SHIP CHANDLER VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

100 %

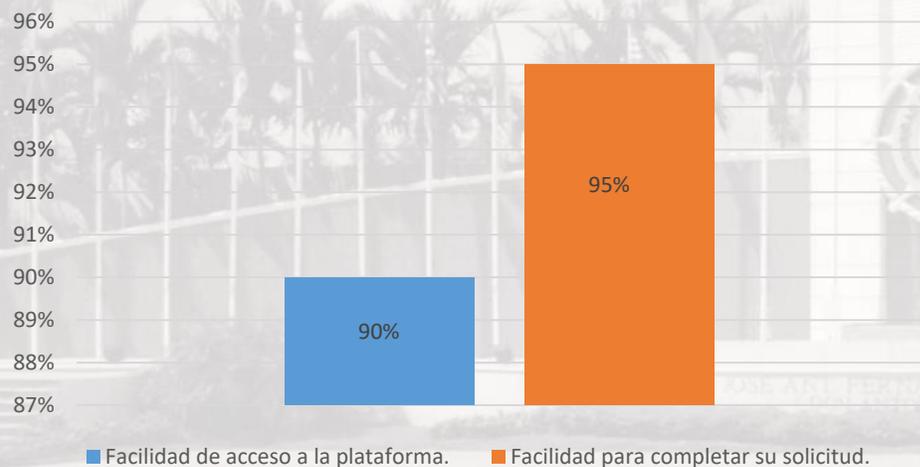


# SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÌA VUCERD

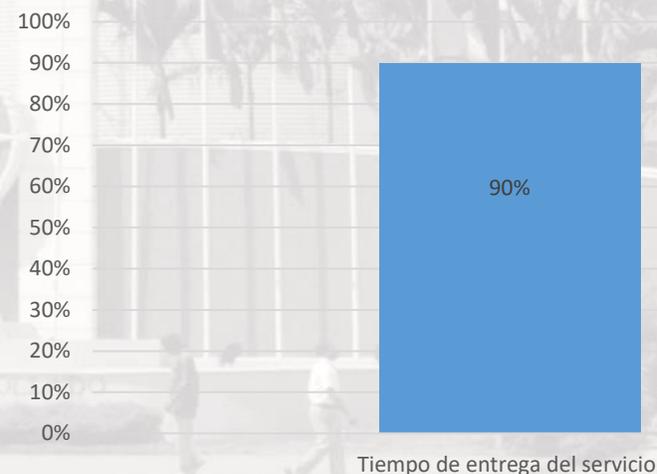


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ACCESIBILIDAD



## TIEMPO DE RESPUESTA

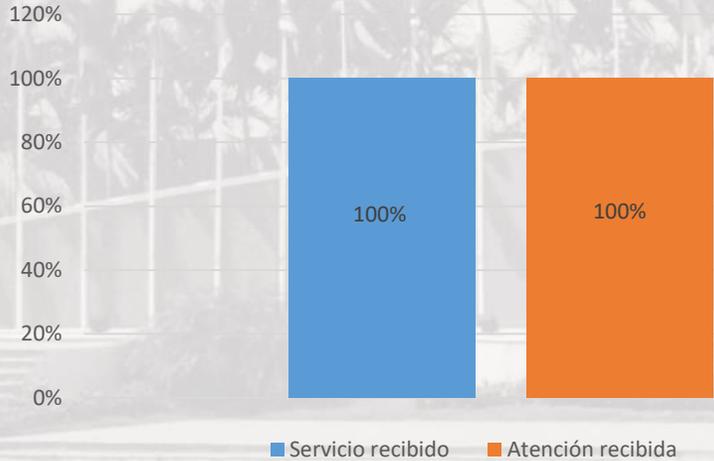


# SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÍA VUCERD

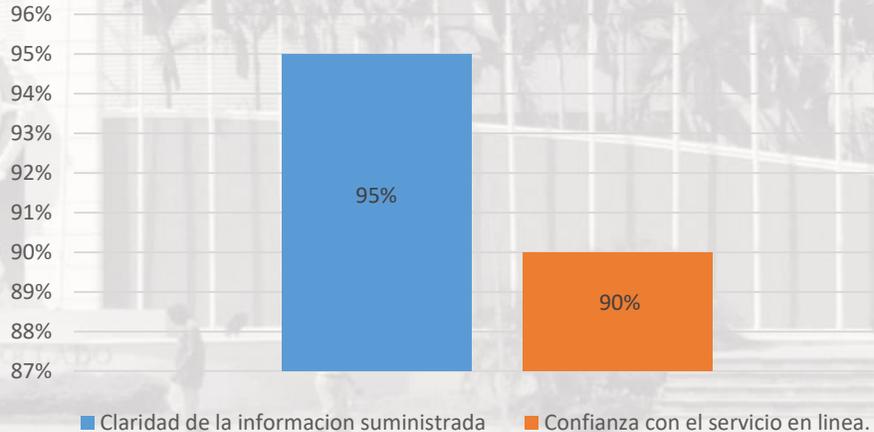


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## PROFESIONALIDAD



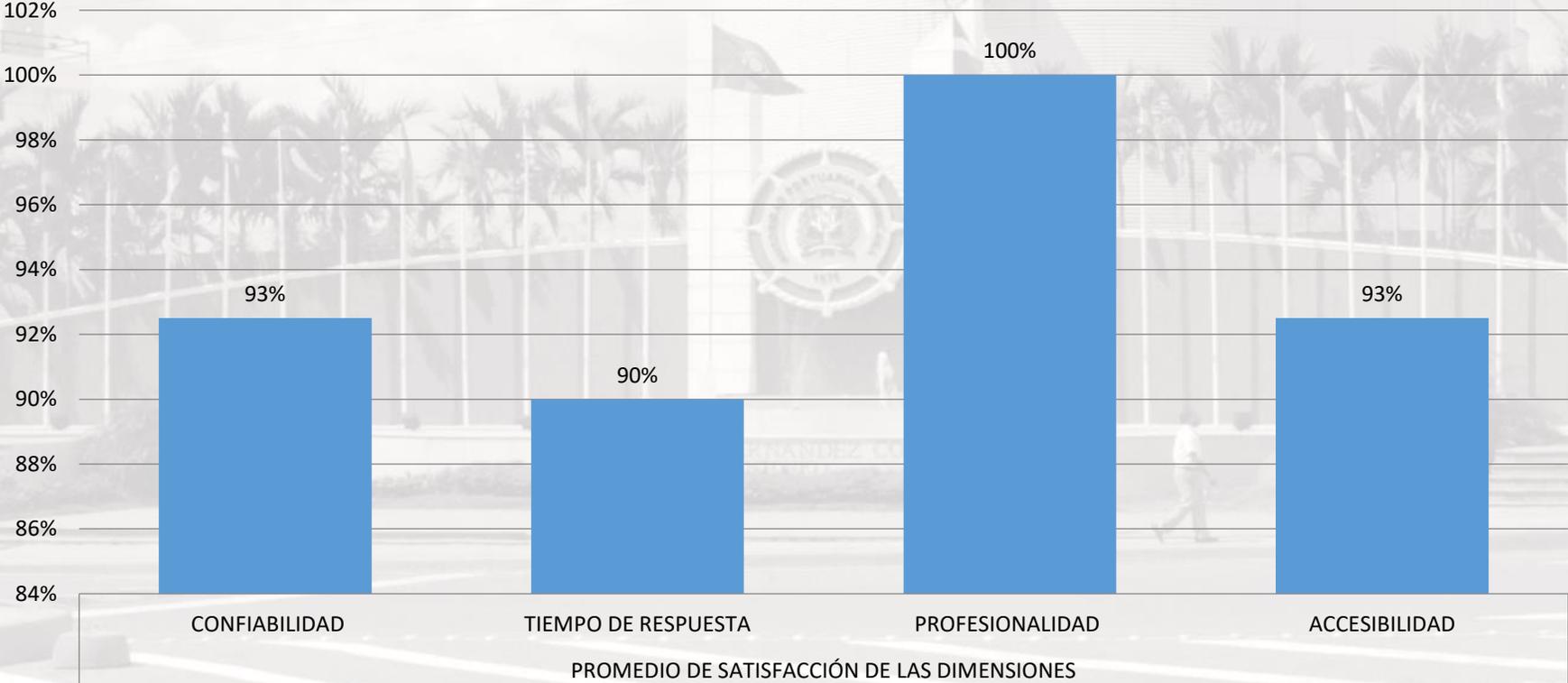
## CONFIABILIDAD



# SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÍA VUCERD



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



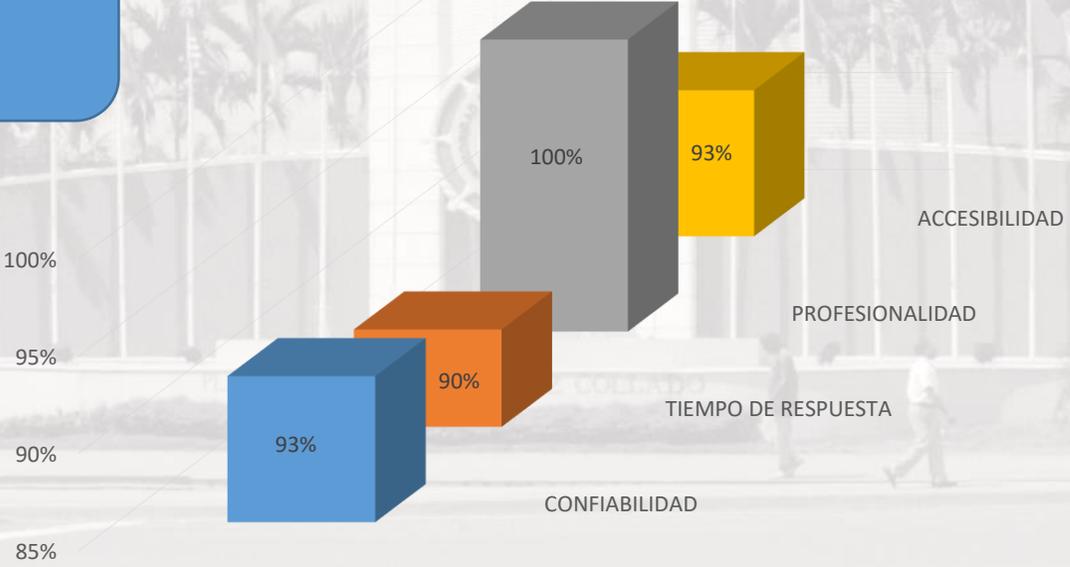
# SERVICIO DE LICENCIAS AGENTES CONSIGNATARIOS DE BUQUES VÍA VUCERD



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

94 %

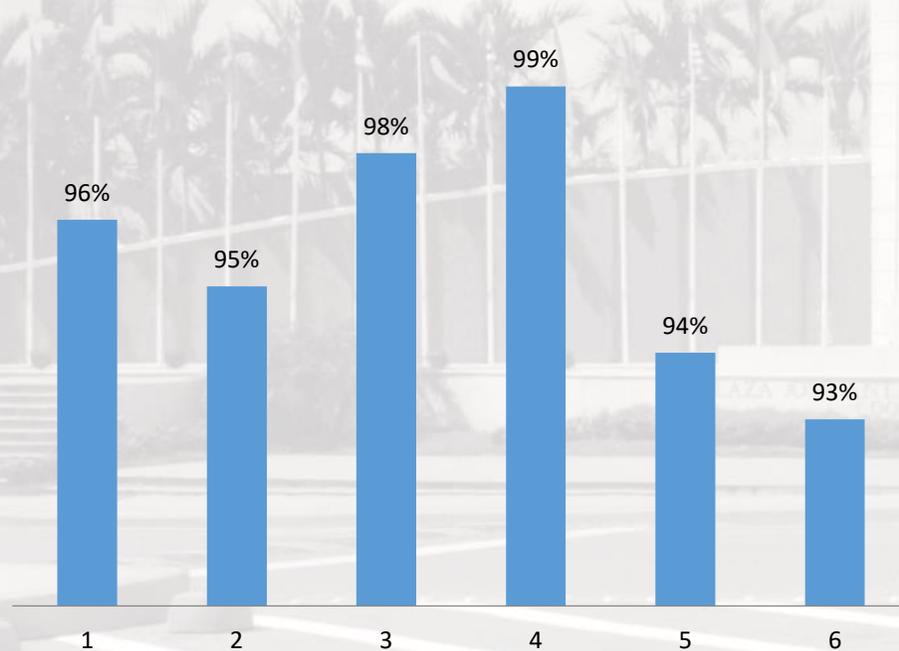


# SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS

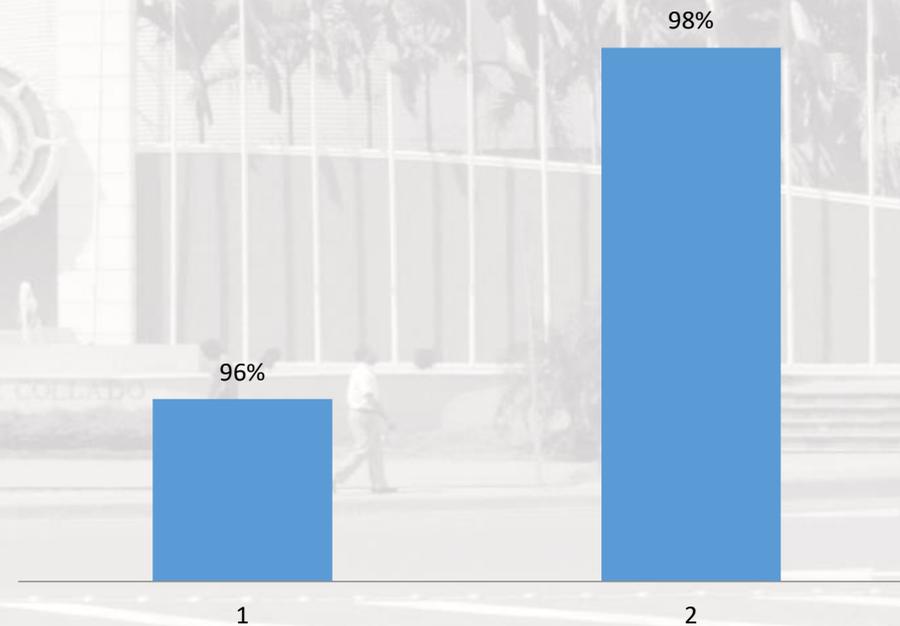


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ELEMENTOS TANGIBLES



## EFICACIA/CONFIABILIDAD

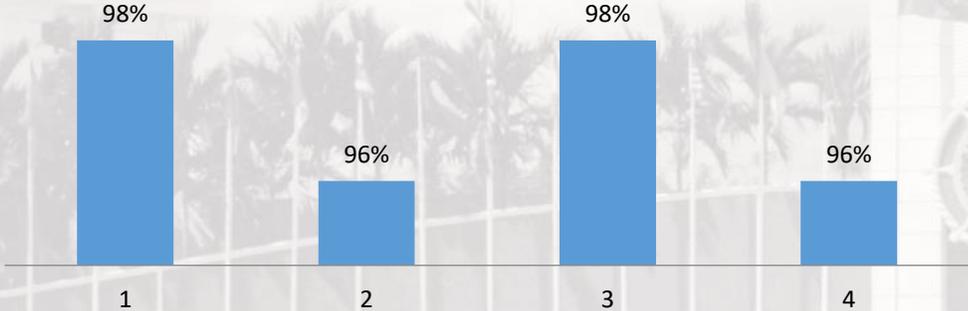


# SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS

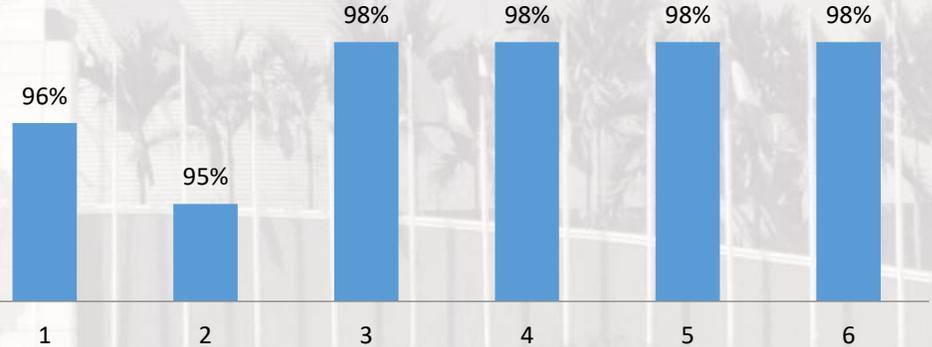


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

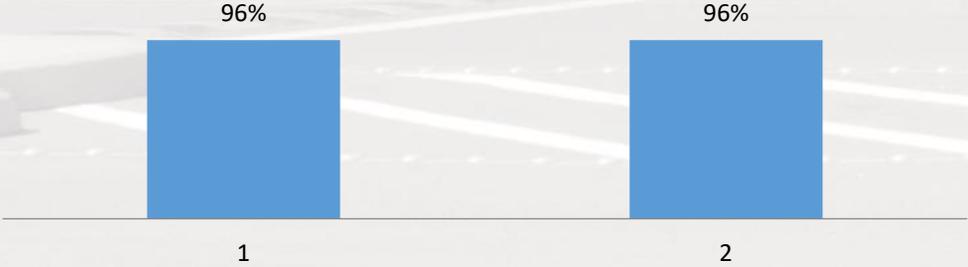
## CAPACIDAD DE RESPUESTA



## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



## PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



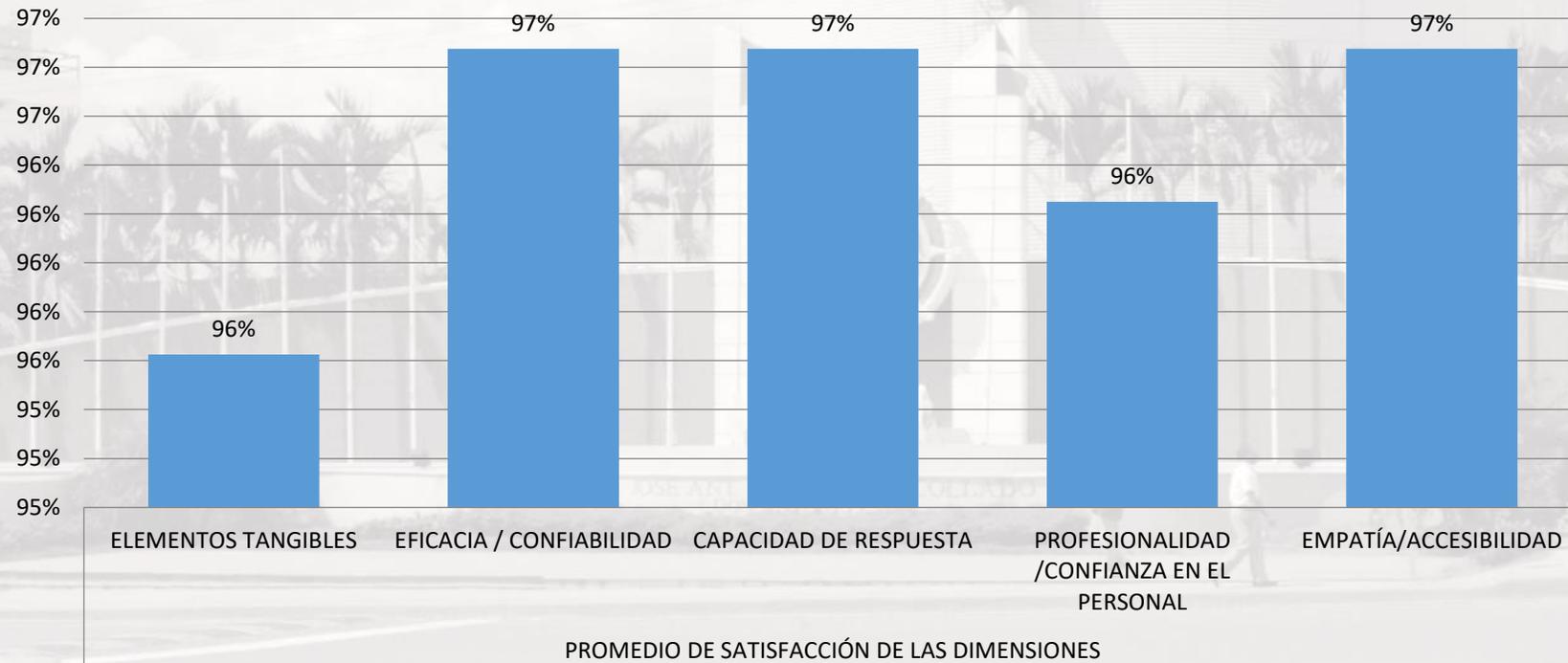
## MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



## SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



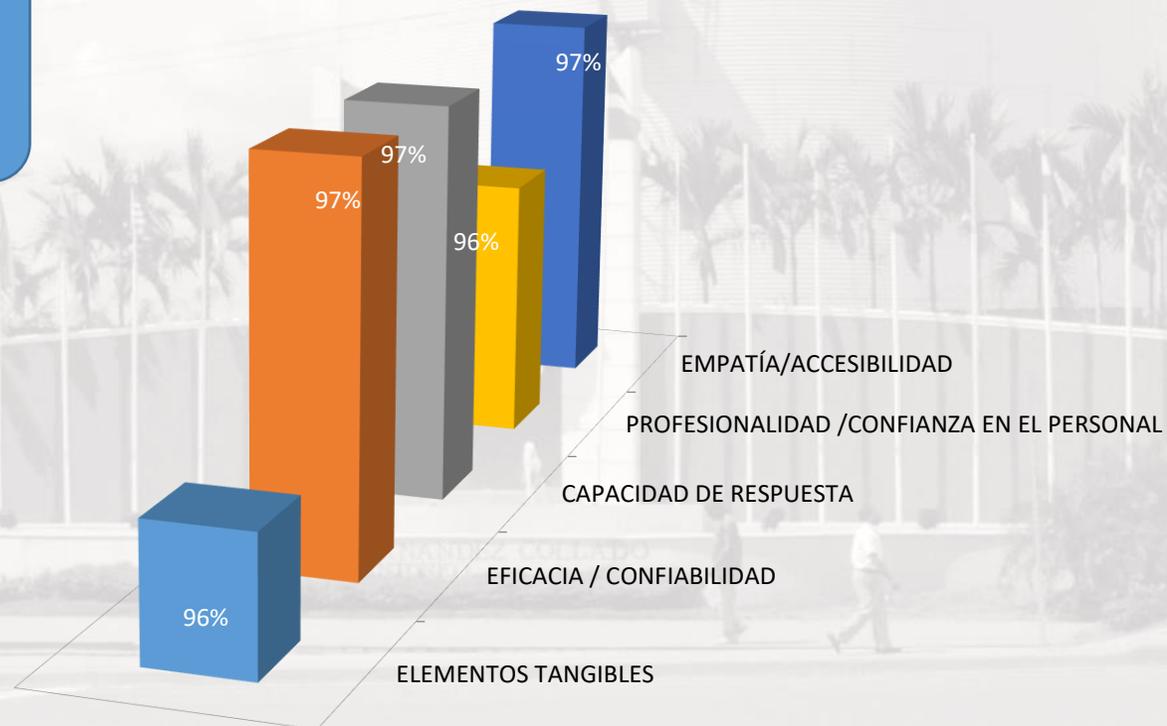
## SERVICIO DE DESCUENTO EN PARQUEO DE VEHICULOS IMPORTADOS



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

97 %

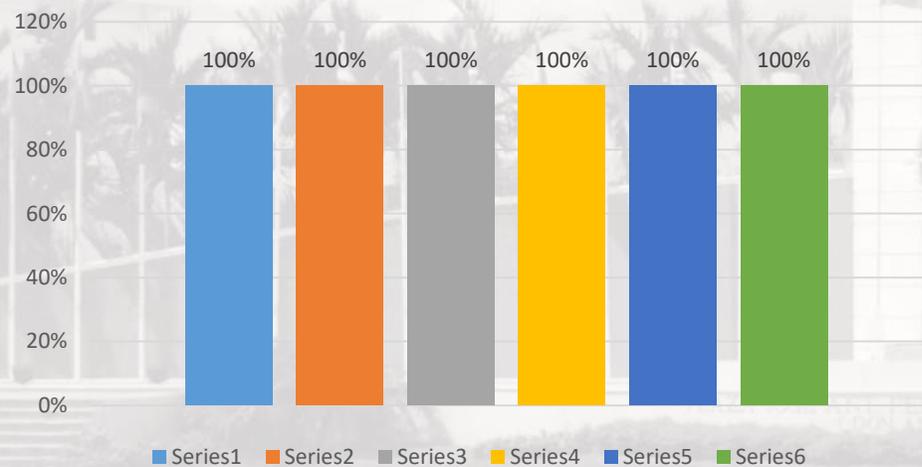


# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES PRESENCIAL.

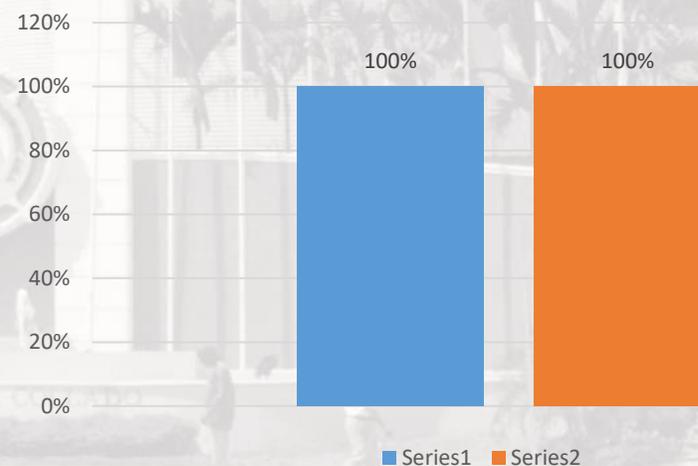


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

### ELEMENTOS TANGIBLES



### EFICACIA/CONFIABILIDAD



# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

### CAPACIDAD DE RESPUESTA



### MEJORÍA DEL SERVICIO RECIBIDO



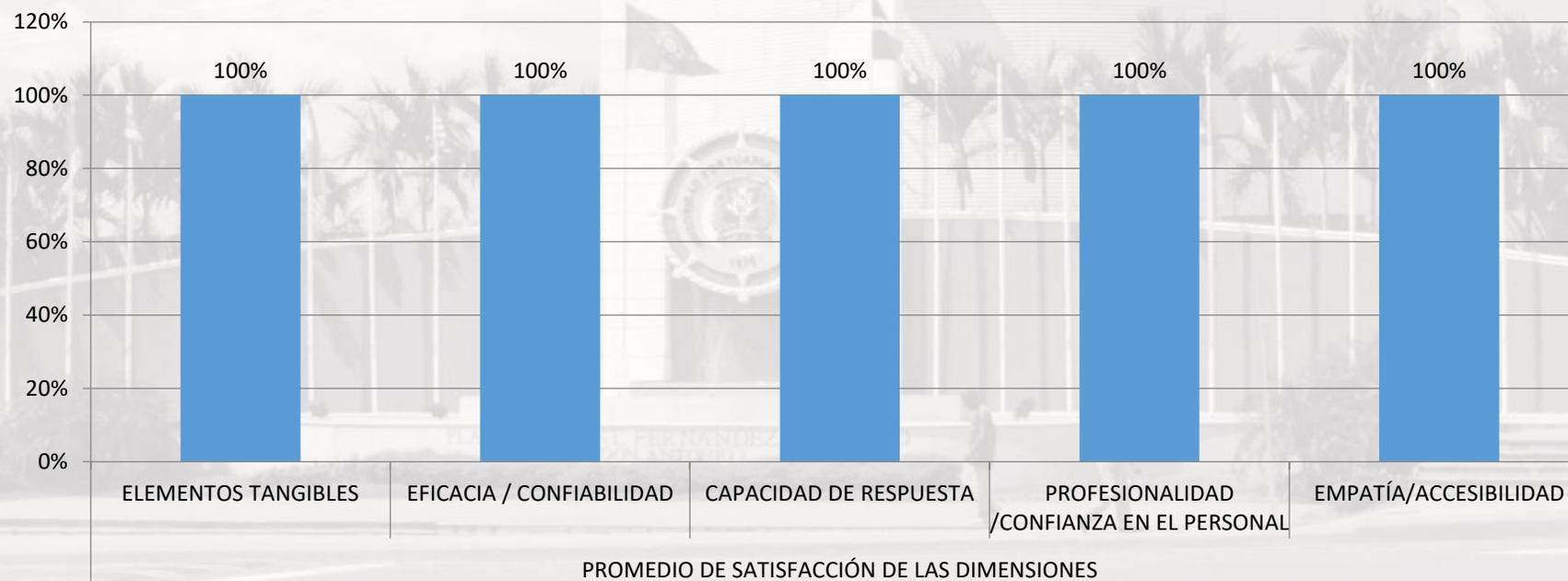
### PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL (SEGURIDAD)



## RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



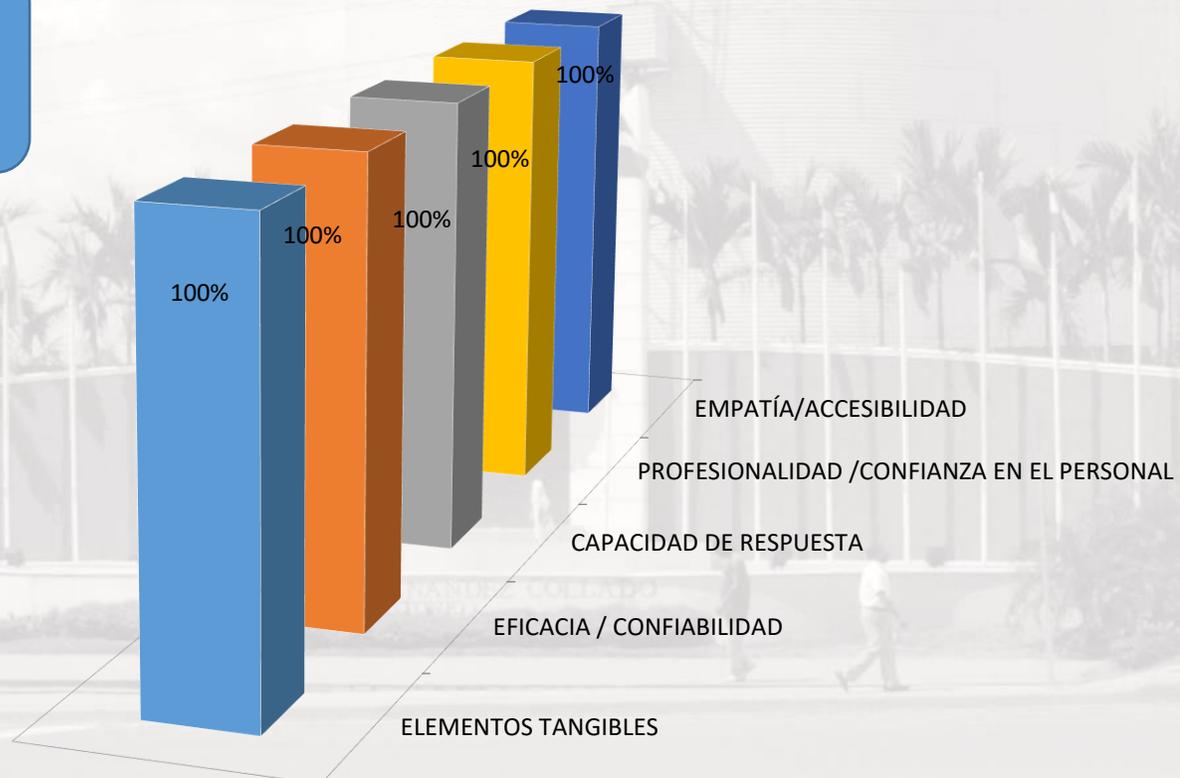
## RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES PRESENCIAL.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

100 %

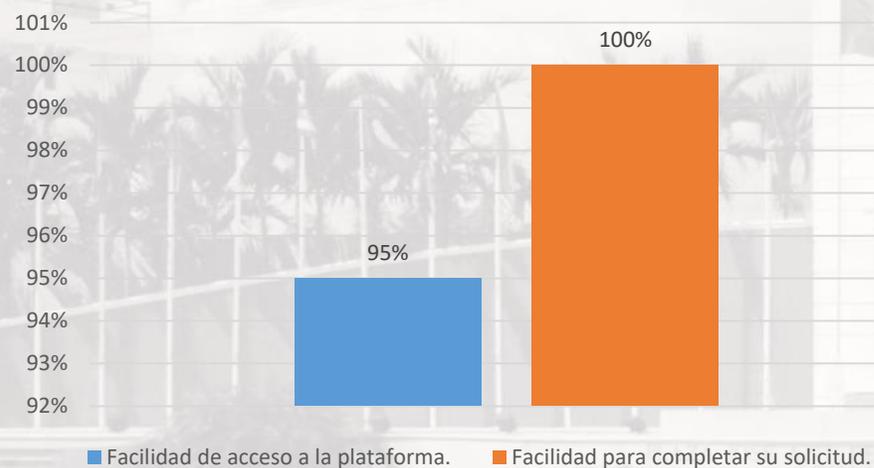


# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCERD.

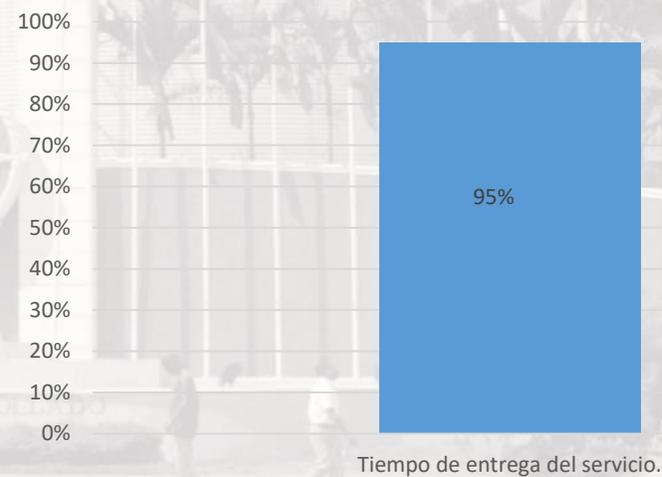


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## ACCESIBILIDAD



## TIEMPO DE RESPUESTA

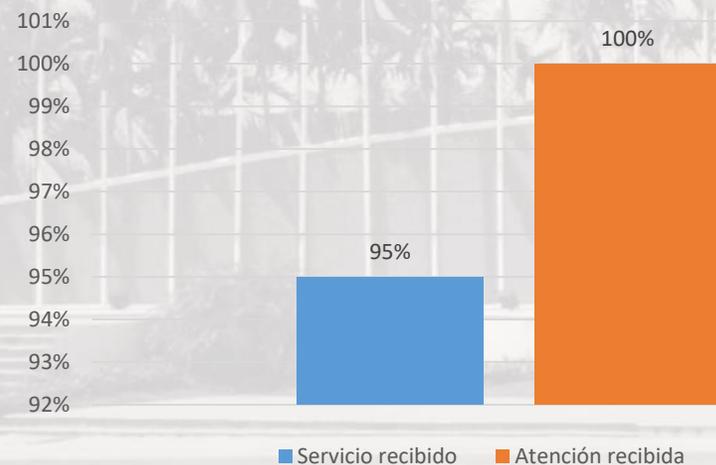


# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCERD.

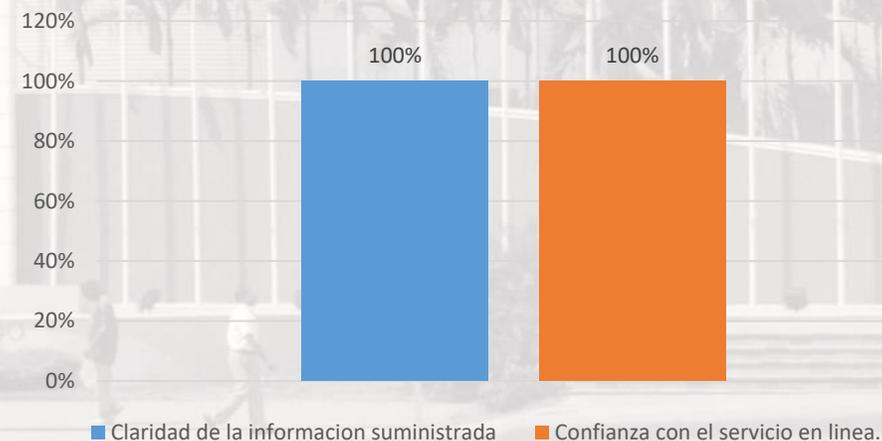


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## PROFESIONALIDAD



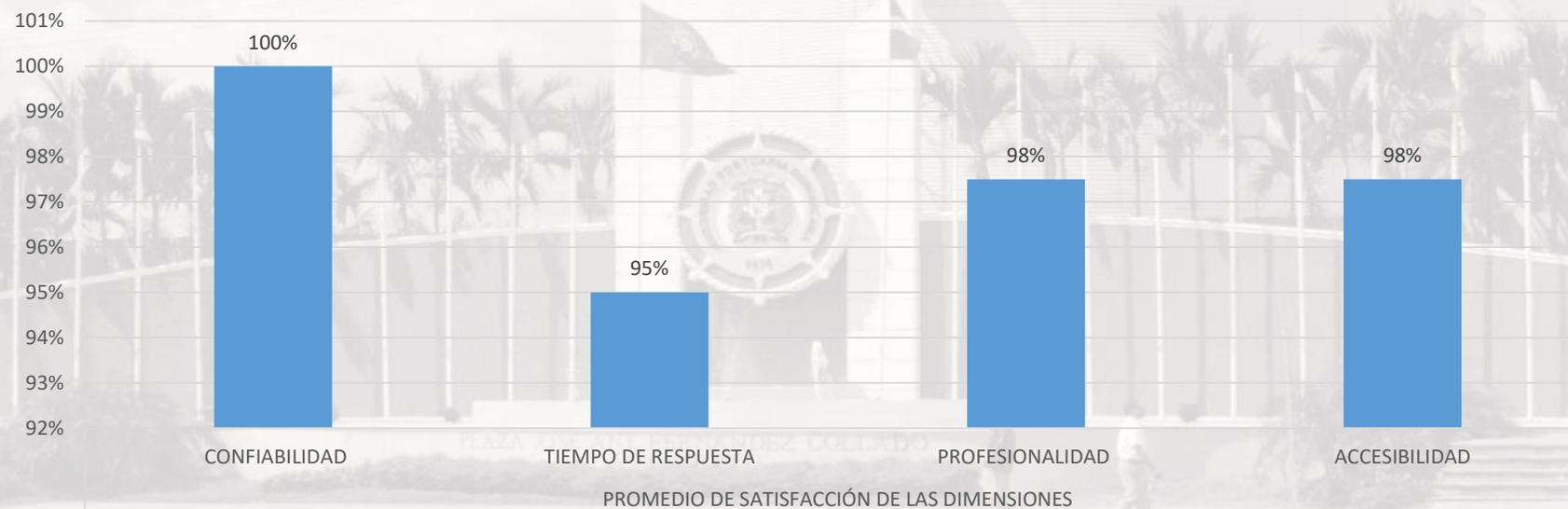
## CONFIABILIDAD



# RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**



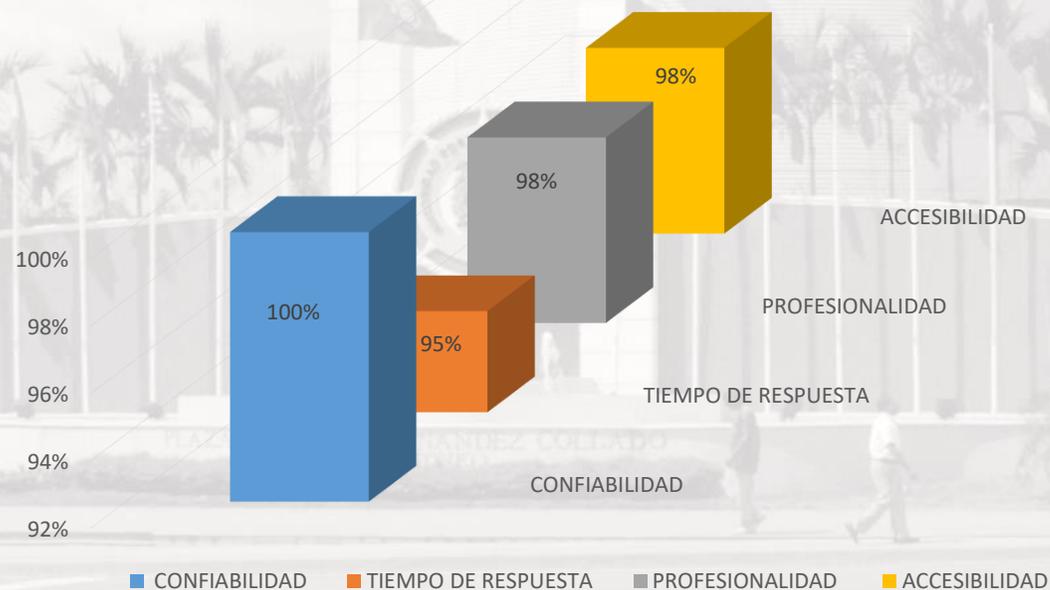
## RENOVACIÓN DE LICENCIA DE REMOLCADORES VÍA VUCERD.



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN

98 %





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

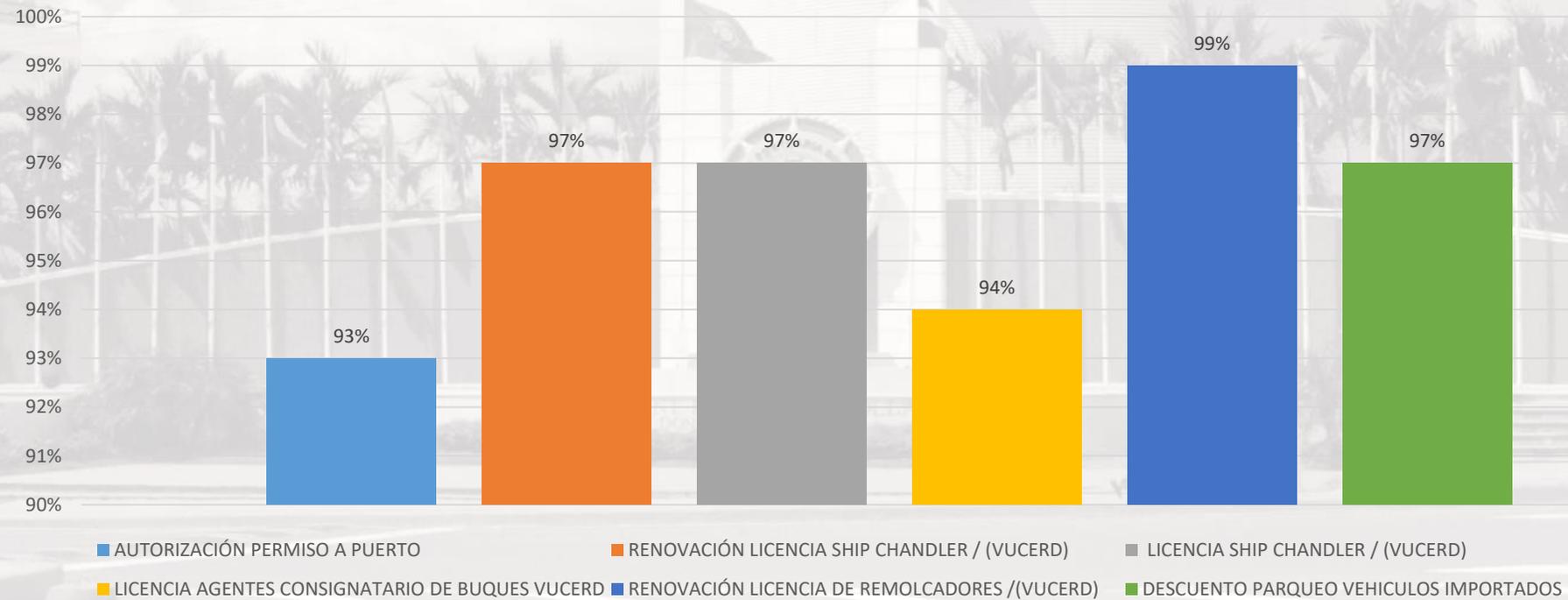
**SATISFACCIÓN POR SERVICIO**

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)  
@PORTUARIARD



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## SATISFACCIÓN POR SERVICIO



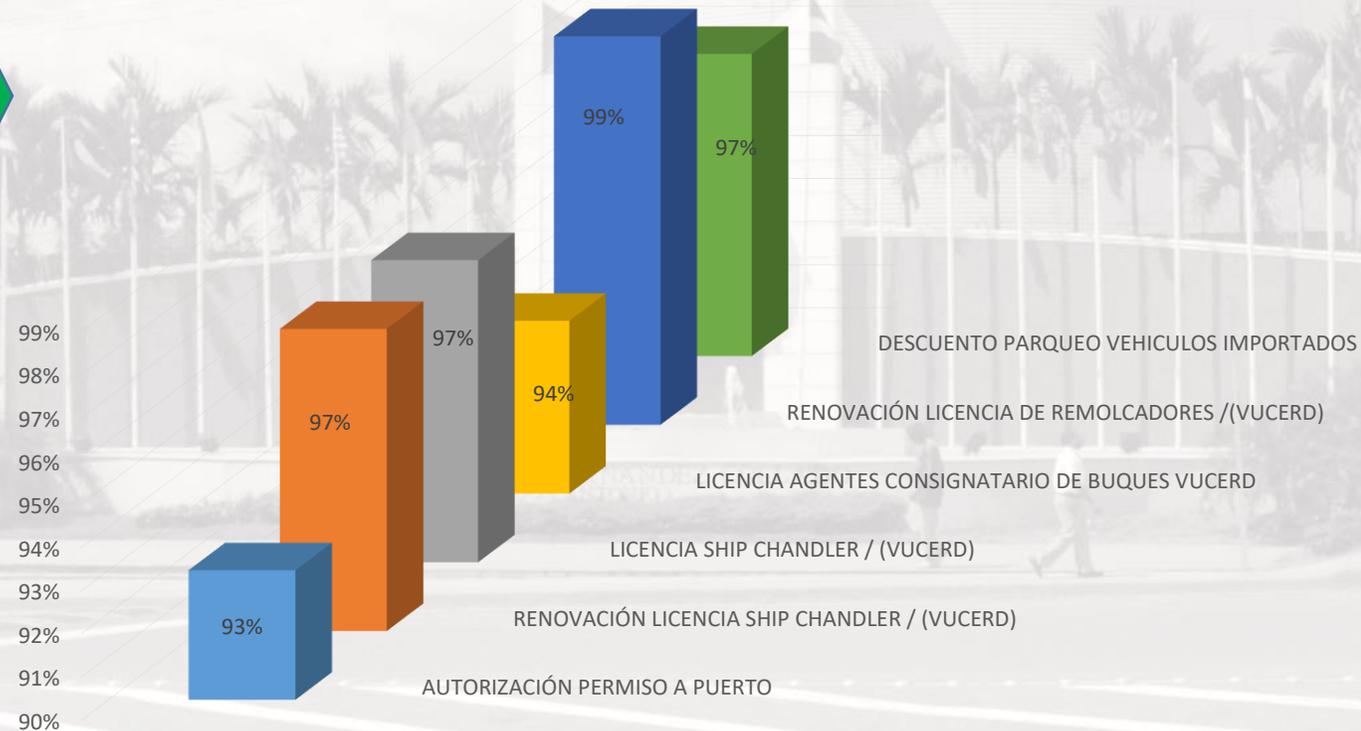


**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN**

**96 %**

## SATISFACCIÓN POR SERVICIO



[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

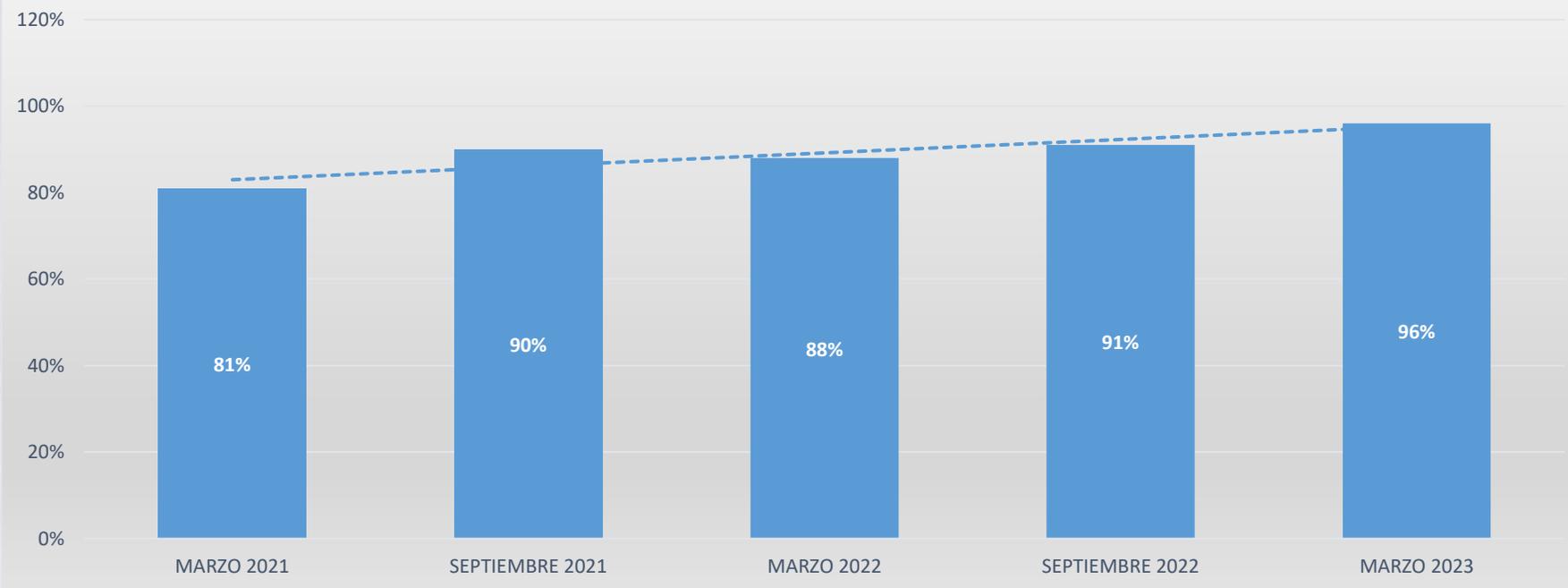
[Twitter](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [YouTube](#) @PORTUARIARD



**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

## MEDICIÓN DE LA TENDENCIA

### COMPARACIÓN EN LOS RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN





**AUTORIDAD  
PORTUARIA  
DOMINICANA**

**“Las empresas excelentes no solo creen en la excelencia,  
también en la mejora continua y el cambio constante”**

**Tom Peters (escritor estadounidense y especialista en gestión empresarial).**

**GRACIAS**

[WWW.PORTUARIA.GOB.DO](http://WWW.PORTUARIA.GOB.DO)

[t](#) [f](#) [i](#) [v](#) @PORTUARIARD